

## 2 Численность выборочной совокупности (единиц наблюдения)

Численность единиц наблюдения настоящего эмпирического исследования определена Заказчиком и составила 76 организаций социального обслуживания населения региона.

Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнений граждан формируется для каждой организации социального обслуживания в зависимости от общей численности получателей услуг (генеральной совокупности) в оцениваемой организации в течение 2018 года. Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации. В соответствии с Техническим заданием количество анкет для каждой организации должно составлять: не менее 25% получателей социальных услуг, не менее 50% работников организаций социального обслуживания.

Таким образом, в 71 государственной и в 5 негосударственных организациях было опрошено 13 238 респондентов из числа получателей услуг и 7 142 работника организаций. Распределение выборки в разрезе организаций социального обслуживания населения приведено в табл. 1.

**Таблица 1 - Распределение генеральной и выборочной совокупностей респондентов в разрезе организаций социального обеспечения населения Московской области, в абс. значении, ед.**

№ п/п	Наименование организации	Генеральная совокупность, чел.			Выборочная совокупность, чел.		
		получатели услуг	работники организаций	Всего	получатели услуг	работники организаций	Всего
31	ГБУ СО МО "Лобненский КЦСОН"	874	108	982	225	57	282

**Таблица 5 - Наличие (объем) информации об организациях социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещениях**

Здесь и далее в таблицах с информацией о наличии информационных/ материальных объектов применяется бинарная система оценивания, при которой отсутствие оцениваемого объекта или его частичная представленность приравнивается к оценке в 0 баллов, наличие в полном объеме – в 1 балл

№ п/п	Наименование организации	Установленный НПА объем информации (количество материалов/ единиц информации) на общедоступных информационных ресурсах - информационных стендах организаций																	
		1. О дате государственной регистрации	2. Об учредителе (-ях) организации	3. О месте нахождения организации	4. О режиме, графике работы	5. О контактных телефонах и об адресах электронной почты	6. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов	8. О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг	9. О форме социального обслуживания	10. О видах социальных услуг, предоставляемых организацией	11. О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам услуг и формам социального обслуживания	12. О численности получателей социальных услуг	13. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг	14. Об объеме предоставляемых социальных услуг	15. О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию	17. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг	18. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль	19. Информация о проведении независимой оценки качества	Всего
31	ГБУ СО МО "Лобненский КЦСОН"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	13

**Таблица 6 - Наличие (объем) информации об организациях социального обслуживания, размещенной на их официальных сайтах**

№ п/п	Наименование организации	Установленный НПА объем информации (количество материалов/ единиц информации) на общедоступных информационных ресурсах - официальных сайтах организаций																		Всего
		1. О дате государственной регистрации	2. Об учредителе (учредителях) организации	3. О месте нахождения организации	4. О режиме, графике работы	5. О контактных телефонах и об адресах электронной почты	6. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов	7. О структуре и органах управления организации	8. О материально-техническом обеспечении	9. О форме социального обслуживания	10. О видах социальных услуг, предоставляемых организацией	11. О порядке и условиях предоставления социальных услуг	12. О численности получателей социальных услуг	13. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг	14. Об объеме предоставляемых социальных услуг	15. О наличии лицензий на осуществление деятельности хозяйственной деятельности	16. О финансово-хозяйственной деятельности	17. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг	18. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль	
31	ГБУ СО МО "Лобненский КЦСОН"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	17

В табл. 7 представлены сведения о наличии на официальных сайтах организаций социального обслуживания функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:

- 1) абонентского номера телефона;
- 2) адреса электронной почты;
- 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.);
- 4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
- 5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);
- 6) иного дистанционного способа взаимодействия.

**Таблица 7 - Наличие на официальном сайте организации функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг**

№ п/п	Наименование организации	Функционирующие дистанционные способы взаимодействия					1.2. Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия
		Телефон	Электронная почта	Электронный сервис	Раздел «Часто задаваемые вопросы»	Техническая возможность выражения мнения о качестве условий оказания услуг	
31	ГБУ СО МО "Лобненский КЦСОН"	1	1	1	1	1	5

Табл. 8 содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Открытость и доступность информации об организации», включая сведения о численности получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации об организациях социального обслуживания, размещенной на информационных стендах и на официальных сайтах в сети «Интернет», и расчет значения оценки в баллах по каждой из 76 организаций социального обслуживания Московской области.

Таблица 8 - Критерий «Открытость и доступность информации об организации»

№ п/п	Индикаторы параметра/ Значение показателя	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА				Показатель 1.2 Обеспечение на сайте наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг			Показатель 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте организации					Итого по критерию	
		1.1.1. Объем информации, размещение которой на сайте установлено НПА, материалов/ единиц информации	1.1.2. Объем информации, размещение которой на стенде установлено НПА, материалов/ единиц информации	Значение показателя 1.1	Значение показателя 1.1 с учетом значимости	1.2.1. Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия	Значение показателя 1.2	Значение показателя 1.2 с учетом значимости	Число опрошенных получателей услуг	1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных информацией на стендах в помещении	Число опрошенных получателей услуг	1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворенных информацией на официальном сайте	Значение показателя 1.3		Значение показателя 1.3 с учетом значимости
		от 0 до 19 ед.	от 0 до 17 ед.	100,0	30,0	4 и более способов	100,0	30,0							
31	ГБУ СО МО "Лобненский КЦСОН"	17	13	83,0	24,9	5	100,0	30,0	224	224	149	149	100,0	40,0	<b>94,9</b>

## 4.2 Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

В настоящем разделе приведены значения показателей и результаты обобщения информации о комфортности условий предоставления услуг организациями социального обслуживания Московской области, подлежащих оценке в 2019 году, по наблюдениям в организациях и по результатам опроса получателей услуг.

В табл. 9 представлены сведения о наличии в организациях социального обслуживания комфортных условий для предоставления услуг по результатам наблюдений.

Таблица 9 - Наличие в организациях социального обслуживания комфортных условий для предоставления услуг

№ п/п	Наименование организации	Комфортные условия для предоставления услуг							2.1. Количество комфортных условий для предоставления услуг
		Наличие комфортной зоны отдыха/ ожидания оборудованной соответствующей мебелью	Наличие и понятность навигации внутри организации	Наличие и доступность питьевой воды	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Санитарное состояние помещений организации	Транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки)	Доступность записи на получение услуги (по телефону, на сайте организации и пр.)	
31	ГБУ СО МО "Лобненский КЦСОН"	1	1	0	1	1	1	1	6

Табл. 10 содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» (включая сведения о численности получателей услуг, которые заявили, что услуги в оцениваемых организациях социального обслуживания региона им были предоставлены своевременно, и сведения о численности получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг организациями социального обслуживания), а также расчет значения оценки в баллах по каждой из 76 организаций социального обслуживания Московской области.

Таблица 10 - Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

№ п/п	Индикаторы параметра/ Значение показателя	Показатель 2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг			Показатель 2.1 Время ожидания предоставления услуги				Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы				Итого по критерию
		2.1.1. Наличие комфортных условий для предостав- ления услуг	Значение показателя 2.1	Значение показателя 2.1 с учетом значимости	Число опро- шенных получа- телей услуг	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги = 2.2.2. Число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно	Значение показателя 2.2	Значение показателя 2.2 с учетом значимости	Число опро- шенных получа- телей услуг	1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	Значение показателя 2.3	Значение показателя 2.3 с учетом значимости	
31	ГБУ СО МО "Лобненский КЦСОН"	6	100,0	30,0	282	282	100,0	40,0	282	281	99,6	29,9	<b>99,9</b>

### 4.3 Доступность услуг для инвалидов

В настоящем разделе приведены значения показателей и результаты обобщения информации о доступности услуг, которые предоставляют организации социального обслуживания Московской области, для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, полученные по наблюдениям в организациях и по результатам опроса получателей услуг, относящихся к данной категории граждан.

В табл. 11 представлены сведения по результатам наблюдений о наличии в организациях социального обслуживания условий доступности услуг для инвалидов по таким составляющим как:

- 1) входные группы, оборудованные пандусами (подъемными платформами);
- 2) выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
- 3) адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы;
- 4) сменные кресла-коляски;
- 5) специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации социального обслуживания.

В табл. 12 представлена информация о следующих условиях доступности, позволяющих инвалидам получать услуги организаций социального обслуживания наравне с другими, выявленных в ходе наблюдения:

- 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- 4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- 5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;
- 6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.



**Таблица 11 - Условия доступности услуг организаций социального обслуживания для инвалидов**

№ п/п	Наименование организации	Оборудование помещений организации и прилегающей территории					3.1. Количество условий доступности организации для инвалидов
		Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Наличие сменных кресел-колясок	Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	
31	ГБУ СО МО "Лобненский КЦСОН"	1	1	1	1	1	5

**Таблица 12 - Условия доступности услуг организаций социального обслуживания для инвалидов**

№ п/п	Наименование организации	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими						3.2. Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими
		Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлослепопека)	Наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению	Помощь работников, прошедших необходимое обучение/инструктирование по сопровождению инвалидов в помещениях и прилегающей территории	Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	
31	ГБУ СО МО "Лобненский КЦСОН"	1	1	0	1	1	1	5

Табл. 13 содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Доступность услуг для инвалидов», включая сведения о численности получателей услуг, относящихся к инвалидам, и граждан, представляющих лица этой категории, удовлетворенных соответствующими условиями в организациях социального обслуживания Московской области, полученной в результате опроса, и расчет значения оценки в баллах по каждой из 76 организаций социального обслуживания Московской области.

Таблица 13 - Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

№ п/п	Индикаторы параметра/ Значение показателя	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов			Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другим			Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов				Итого по критерию
		3.1.1. Количество условий доступности организации для инвалидов	Значение показателя 3.1	Значение показателя 3.1 с учетом значимости	3.2.1. Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Значение показателя 3.2	Значение показателя 3.2 с учетом значимости	Число получателей услуг-инвалидов, опрошенных по данному вопросу	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Значение показателя 3.3	Значение показателя 3.3 с учетом значимости	
		5 и более условий	100	30	5 и более условий	100,0	40,0					
31	ГБУ СО МО "Лобненский КЦСОН"	5	100,0	30,0	5	100,0	40,0	30	30	100,0	30,0	100,0

#### **4.4 Доброжелательность, вежливость работников организаций**

В настоящем разделе в табл. 14 представлены сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций» и расчет значения оценки в баллах по каждой из 76 организаций социального обслуживания Московской области. Указанная таблица содержит результаты обобщения информации, полученной в ходе опроса респондентов, об уровне удовлетворенности получателей услуг в организациях социального обслуживания Московской области:

- при первичном контакте;
- при обращении в организацию, непосредственно при получении услуги;
- при дистанционных способах взаимодействия (по телефону, по электронной почте, посредством электронных сервисов и онлайн консультаций).

Таблица 14 - Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций»

№ п/п	Индикаторы параметра/ Значение показателя/ Наименование организации	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию				Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию				Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия				Итого по критерию
		Число опрошенных получателей услуг	4.1.1. Число удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	Значение показателя 4.1	Значение показателя 4.1 с учетом значимости	Число опрошенных получателей услуг	4.2.1. Число удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Значение показателя 4.2	Значение показателя 4.2 с учетом значимости	Число опрошенных получателей услуг	4.3.1. Число удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм	Значение показателя 4.3	Значение показателя 4.3 с учетом значимости	
31	ГБУ СО МО "Лобненский КЦСОН"	282	282	100,0	40,0	282	282	100,0	40,0	281	280	99,6	19,9	<b>99,9</b>

#### **4.5 Удовлетворенность условиями оказания услуг**

В настоящем разделе в табл. 15 приведены значения показателей и результаты обобщения информации, полученной в ходе опроса, о готовности получателей услуг рекомендовать конкретную организацию социального обслуживания Московской области другим лицам, а также об уровне их удовлетворенности:

- графиком работы организации;
- условиями оказания услуг в целом.

Указанная таблица содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» и расчет значения этой оценки в баллах по каждой из 76 организаций социального обслуживания Московской области.

**Таблица 15 - Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

№ п/п	Индикаторы параметра/ Значение показателя/ Наименование организации	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать)				Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг				Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы				Итого по критерию
		Число опрошенных получателей услуг	5.1.1. Число получателей услуг, рекомендовать организацию	Значение показателя 5.1	Значение показателя 5.1 с учетом значимости	Число опрошенных получателей услуг	5.2.1. Число удовлетворенных организационными условиями	Значение показателя 5.2	Значение показателя 5.2 с учетом значимости	Число опрошенных получателей услуг	5.3.1. Число удовлетворенных условиями оказания услуг в целом	Значение показателя 5.3	Значение показателя 5.3 с учетом значимости	
	Нормативные значения			100,0	30,0			100,0	20,0			100,0	50,0	<b>100,0</b>
31	ГБУ СО МО "Лобненский КЦСОН"	282	282	100,0	30,0	282	282	100,0	20,0	282	282	100,0	50,0	<b>100,0</b>

**Таблица 16 - Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, в баллах**

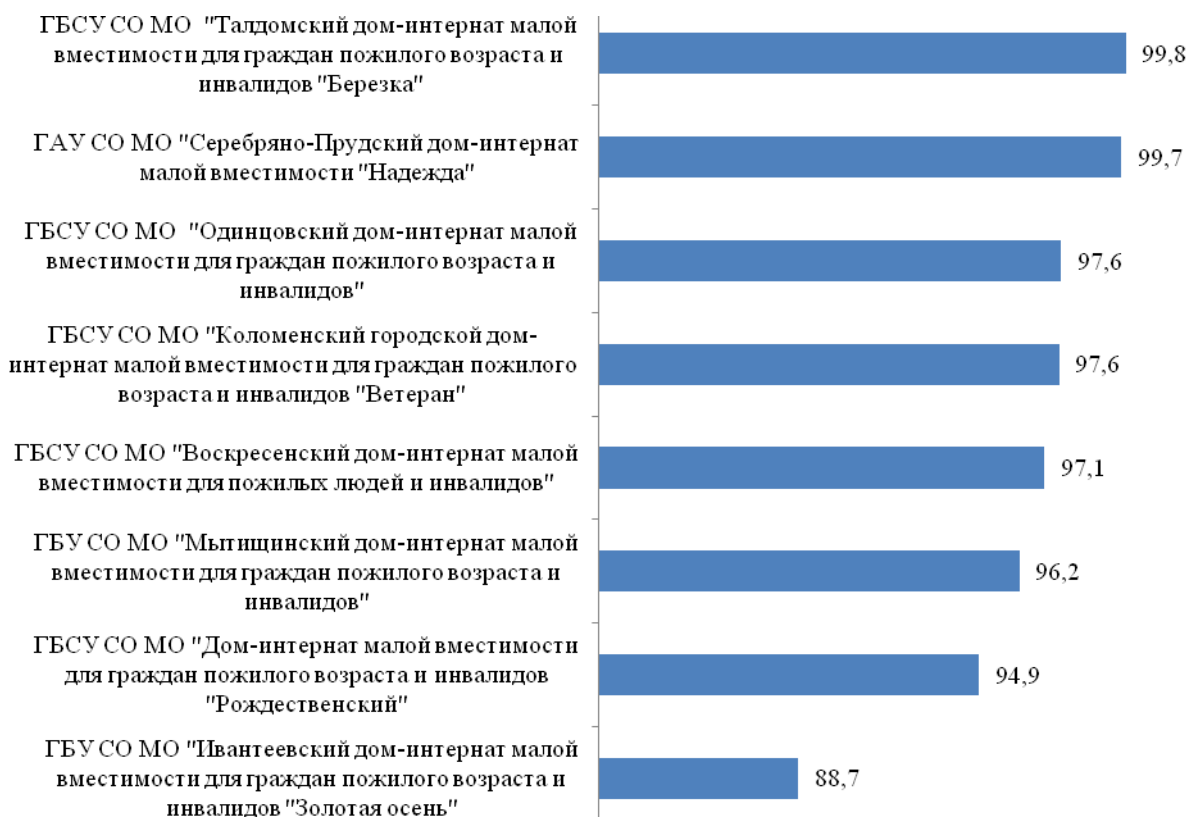
\* Показатели (П1, П2, П3) - показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, в соответствии с табл. 3

№ п/п	Организация социального обслуживания	Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки	1 - Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации			2 - Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг			3 - Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов			4 - Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации			5 - Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг							
			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки							
			Показатели (П1, П2, П3*)			Показатели (П1, П2, П3*)			Показатели (П1, П2, П3*)			Показатели (П1, П2, П3*)			Показатели (П1, П2, П3*)							
			П1	П2	П3	П1	П2	П3	П1	П2	П3	П1	П2	П3	П1	П2	П3	П1	П2	П3		
31	ГБУ СО МО "Лобненский комплексный центр социального обслуживания населения"	98,9	94,9	24,9	30,0	40,0	99,9	30,0	40,0	29,9	100,0	30,0	40,0	30,0	99,9	40,0	40,0	19,9	100,0	30,0	20,0	50,0

Интегральные значения оценки в баллах в разрезе типов организаций социального обслуживания, определенных с учетом Постановления Правительства Московской области от 05 ноября 2014 г. № 936/43 «Об утверждении номенклатуры организаций социального обслуживания в Московской области», представлены на рис. 1-5; значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания – в табл. 17.



**Рисунок 1 - Рейтинг домов-интернатов для престарелых и инвалидов, в баллах**





**Рисунок 4 - Рейтинг психоневрологических интернатов,  
в баллах**



**Организации полустационарного социального обслуживания**

№ п/п	Организация социального обслуживания	Критерий 1 "Открытость и доступность информации об организации"	Критерий 2 "Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг"	Критерий 3 "Доступность услуг для инвалидов"	Критерий 4 "Доброжелательность, вежливость работников организации"	Критерий 5 "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	Интегральное значение по совокупности общих критериев	Рейтинг
17	ГБУ СО МО "Лобненский КЦСОН"	94,9	99,9	100,0	99,9	100,0	98,9	<b>9</b>

**Таблица 18 - Рейтинг организаций социального обслуживания, включенных в реестр поставщиков социальных услуг Московской области**

Организация социального обслуживания	Интегральное значение оценки по совокупности общих критериев	Рейтинг
ГБУ СО МО "Лобненский КЦСОН"	98,9	<b>10</b>

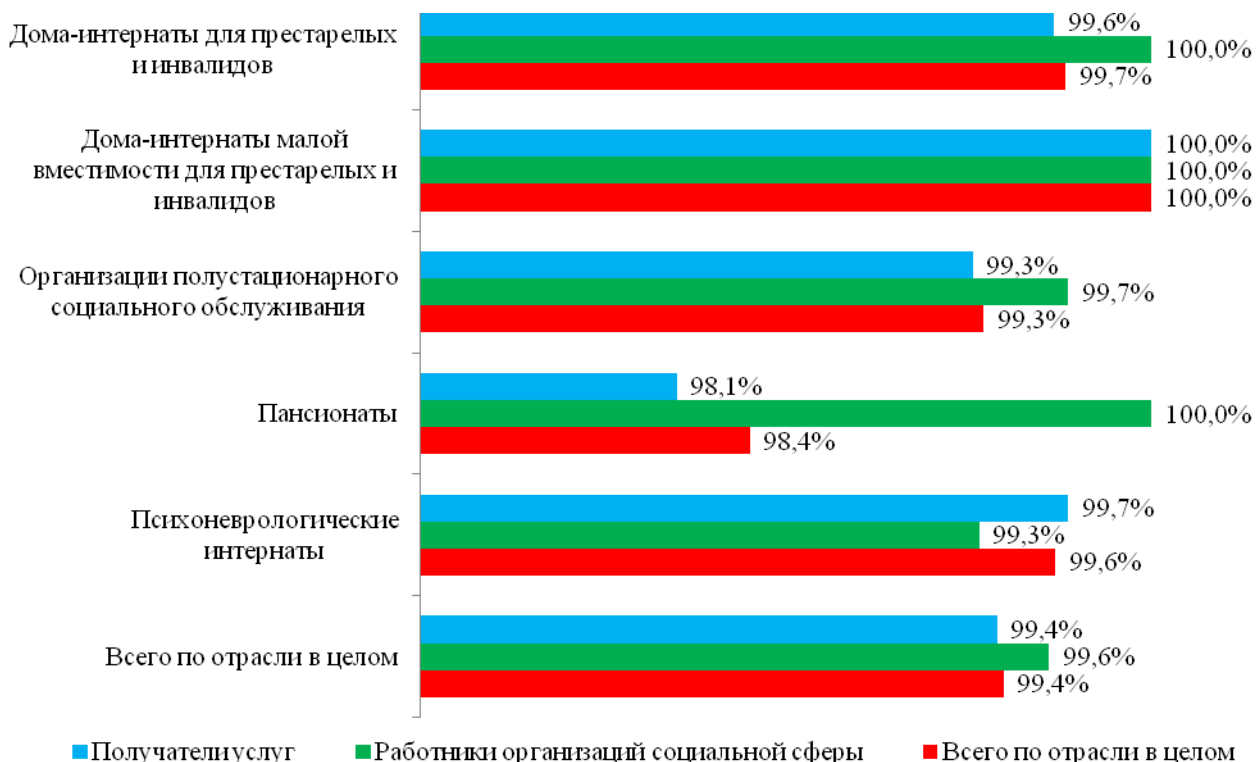
**Таблица 19 – Распределение ответов получателей социальных услуг и работников организаций социального обслуживания на вопросы анкеты о качестве условий оказания предоставляемых услуг, в абс. значении и в процентах**

Параметр показателя (формулировка вопроса анкеты)	Получатели услуг		Работники	
	Доля удовлетворенных, %	Число ответивших на вопрос, чел.	Доля удовлетворенных, %	Число ответивших на вопрос, чел.
Удовлетворены Вы или нет открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах...?	99,8	11342	99,8	6726
Удовлетворены Вы или нет открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте...?	98,7	9280	99,8	6566
Укажите, своевременно или нет была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились, в соответствии со временем записи на прием к специалисту... и прочее?	99,7	13238	99,6	7142
Удовлетворены Вы или нет комфортностью условий предоставления услуг в организации...?	99,2	13238	99,2	7142
Удовлетворены Вы или нет доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	99,4	6960	99,6	951
Удовлетворены Вы или нет доброжелательностью и вежливостью работников..., обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование...?	99,6	13238	99,5	7142
Удовлетворены Вы или нет доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги...?	99,7	13238	99,7	7142
Удовлетворены Вы или нет доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме...?	99,9	11482	99,9	6646
Готовы Вы или нет рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым...?	99,2	13238	99,3	7142
Удовлетворены Вы или нет организационными условиями предоставления услуг...?	99,6	13238	99,5	7142
Удовлетворены Вы или нет в целом условиями оказания услуг в организации?	99,7	13238	99,8	7142

Доступность предоставления услуг для инвалидов в организациях социального обслуживания Московской области оценена 99,6% их работников и 99,4% получателей услуг, которые имеют установленную группу инвалидности, удовлетворительно. Этому мнению придерживаются абсолютное число респондентов, вне зависимости от своего статуса, представляющие дома-интернаты малой вместимости для престарелых и инвалидов; работники домов-интернатов для престарелых и инвалидов; работники пансионатов (уровень удовлетворенности составляет 100,0%).

Меньшие значения показателя уровня удовлетворенности этим параметром продемонстрировали получатели услуг пансионатов (98,1%),

получатели услуг организаций полустационарного социального обслуживания и работники психоневрологических интернатов (по 99,3% соответственно); получатели услуг домов-интернатов для престарелых и инвалидов (96,6%, см. рис. 6).



**Рисунок 6 - Распределение ответов получателей социальных услуг и работников, удовлетворенных условиями оказания этих услуг по критерию «Доступность услуг для инвалидов», в разрезе типов организаций социального обслуживания в процентах**

**Таблица 20 – Распределение ответов получателей социальных услуг и работников организаций социального обслуживания, удовлетворенных условиями оказания этих услуг по критерию «Открытость и доступность информации об организации», в абс. значении и в процентах**

№ п/п	Организация социального обслуживания	Удовлетворены Вы или нет открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах...?				Удовлетворены Вы или нет открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте...?			
		Получатели услуг		Работники		Получатели услуг		Работники	
		Доля удовлетворенных, %	Число ответивших на вопрос, чел.	Доля удовлетворенных, %	Число ответивших на вопрос, чел.	Доля удовлетворенных, %	Число ответивших на вопрос, чел.	Доля удовлетворенных, %	Число ответивших на вопрос, чел.
31	ГБУ СО МО "Лобненский КЦСОН"	100,0	167	100,0	57	100,0	92	100,0	57

**Таблица 21 – Распределение ответов получателей социальных услуг и работников организаций социального обслуживания, удовлетворенных условиями оказания этих услуг по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг», в абс. значении и в процентах**

№ п/п	Организация социального обслуживания	Оценка своевременности оказания услуг				Удовлетворены Вы или нет комфортностью условий предоставления услуг в организации...?			
		Получатели услуг		Работники		Получатели услуг		Работники	
		Доля удовлетворенных, %	Число ответивших на вопрос, чел.	Доля удовлетворенных, %	Число ответивших на вопрос, чел.	Доля удовлетворенных, %	Число ответивших на вопрос, чел.	Доля удовлетворенных, %	Число ответивших на вопрос, чел.
31	ГБУ СО МО "Лобненский КЦСОН"	100,0	225	100,0	57	99,6	225	100,0	57

**Таблица 22 – Распределение ответов получателей социальных услуг и работников организаций социального обслуживания, удовлетворенных условиями оказания этих услуг по критерию «Доступность услуг для инвалидов», в абс. значении и в процентах**

№ п/п	Организация социального обслуживания	Удовлетворены Вы или нет доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?			
		Получатели услуг		Работники	
		Доля удовлетворенных, %	Число ответивших на вопрос, чел.	Доля удовлетворенных, %	Число ответивших на вопрос, чел.
31	ГБУ СО МО "Лобненский КЦСОН"	100,0	28	100,0	2

**Таблица 23 – Распределение ответов получателей социальных услуг и работников организаций социального обслуживания, удовлетворенных условиями оказания этих услуг по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации», в абс. значении и в процентах**

№ п/п	Организация социального обслуживания	Удовлетворены Вы или нет доброжелательностью и вежливостью работников..., обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование...?				Удовлетворены Вы или нет доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги...?				Удовлетворены Вы или нет доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме...?			
		Получатели услуг		Работники		Получатели услуг		Работники		Получатели услуг		Работники	
		Доля удовлетворенных, %	Число ответивших на вопрос, чел.	Доля удовлетворенных, %	Число ответивших на вопрос, чел.	Доля удовлетворенных, %	Число ответивших на вопрос, чел.	Доля удовлетворенных, %	Число ответивших на вопрос, чел.	Доля удовлетворенных, %	Число ответивших на вопрос, чел.	Доля удовлетворенных, %	Число ответивших на вопрос, чел.
31	ГБУ СО МО "Лобненский комплексный центр социального обслуживания населения"	100,0	225	100,0	57	100,0	225	100,0	57	99,6	224	100,0	57

**Таблица 24 – Распределение ответов получателей социальных услуг и работников организаций социального обслуживания, удовлетворенных условиями оказания этих услуг по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», в абс. значении и в процентах**

№ п/п	Организация социального обслуживания	Готовы Вы или нет рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым...?				Удовлетворены Вы или нет организационными условиями предоставления услуг...?				Удовлетворены Вы или нет в целом условиями оказания услуг в организации?			
		Получатели услуг		Работники		Получатели услуг		Работники		Получатели услуг		Работники	
		Доля удовлетворенных, %	Число ответивших на вопрос, чел.	Доля удовлетворенных, %	Число ответивших на вопрос, чел.	Доля удовлетворенных, %	Число ответивших на вопрос, чел.	Доля удовлетворенных, %	Число ответивших на вопрос, чел.	Доля удовлетворенных, %	Число ответивших на вопрос, чел.	Доля удовлетворенных, %	Число ответивших на вопрос, чел.
31	ГБУ СО МО "Лобненский КЦСОН"	100,0	225	100,0	57	100,0	225	100,0	57	100,0	225	100,0	57

## **7 Основные недостатки в работе организаций социальной сферы, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг**

По результатам проведенной независимой оценки был выделен перечень недостатков по общим критериям в условиях оказания услуг организациями социального обслуживания, включенными в реестр поставщиков социальных услуг Московской области.

В представленный список включены организации социального обслуживания, которые не получили по результатам НОК 100,0 баллов по соответствующему общему критерию оценки, в разрезе показателей и их характеристик.

Наличие/ отсутствие в организации:

- конкретных сведений о деятельности организации, размещенных на общедоступных информационных ресурсах;
  - функционирующих дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
  - комфортных условий для предоставления услуг в организации;
- наличие/ отсутствие условий доступности организации для инвалидов и условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими отражены в соответствующих табл. 5, 6, 7, 9, 11, 12 настоящего отчета.

### **31) ГБУ СО МО "Лобненский КЦСОН"**

По критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»

- уровень удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов и пр.) ниже нормативного значения.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»

- уровень удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг ниже нормативного значения.

По критерию «Открытость и доступность информации об организации»

- отсутствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным НПА: на информационных стендах в помещении организации (об объеме предоставляемых социальных услуг); на официальном сайте организации в сети "Интернет" (о наличии лицензий на осуществление деятельности, о правилах внутреннего распорядка для получателей услуг).

В ходе анкетирования получатели услуг высказали только слова благодарности и сообщения об отсутствии замечаний и предложений.



## 8 Рекомендации

На основании полученных результатов сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг 76 организациями социального обслуживания, включенными в реестр поставщиков социальных услуг Московской области, сформированы следующие **общие рекомендации**:

1. Устранить недостатки в деятельности организаций социального обслуживания Московской области, перечисленные в разделе 7 настоящего отчета.

2. Обратить внимание организаций социального обслуживания на необходимость полноценного функционирования имеющегося оборудования помещений и прилегающих к ним территорий, которое обеспечивает доступность услуг для инвалидов (исправность лифтов, подъемников, поручней, санитарно-гигиенических комнат, кнопок вызова и пр.).

3. При проведении мероприятий по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания привлекать к участию в анкетировании лиц, относящихся к категории инвалидов, для получения всесторонней оценки по критерию «Доступность услуг для инвалидов».

4. Рекомендовать организациям социального обслуживания разработать и внедрить в практику мобильную версию официального сайта своего учреждения.

5. Организовать методическое сопровождение деятельности негосударственных поставщиков социальных услуг в целях повышения информационной открытости организаций в части унификации официальных сайтов организаций по форме, которой придерживается большинство государственных учреждений сферы социального обслуживания региона.

6. Содействовать публикации материалов о деятельности организаций социального обслуживания Московской области в региональных средствах массовой информации.

7. Содействовать в разработке и распространении печатных информационных и рекламных материалов (брошюр, памяток, листовок и пр.) с информацией и сведениями о деятельности организаций социального обслуживания региона и предоставляемых ими услугах среди населения Московской области.

8. Рассмотреть возможность согласования с уполномоченными органами местного самоуправления муниципальных образований Московской области переноса остановочных комплексов муниципальных маршрутов регулярных перевозок ближе к организациям социального обслуживания, либо создания новых остановок муниципального транспорта в пешей доступности к этим объектам.

9. Согласовать размещение на территории и/ или в помещениях организаций социального обслуживания банкоматов; содействовать внедрению безналичной оплаты услуг через систему платежей банковскими картами.

10. Содействовать благоустройству прилегающих к организациям социального обслуживания муниципальных территорий; ремонту и обслуживанию муниципальных дорог.

11. Содействовать в получении организациями социального обслуживания помещений в малоэтажных зданиях, находящихся в муниципальной собственности, для расширения их площади.

12. Содействовать привлечению к работе организаций социального обслуживания и проводимым ими мероприятиям представителей добровольческих и волонтерских движений региона.

В разрезе организаций социального обслуживания Московской области рекомендовано следующее.

### **8.1 Организации полустационарного социального обслуживания**

#### **17) ГБУ СО МО "Лобненский КЦСОН"**

##### Рекомендации экспертной группы:

Разместить на информационном стенде организации следующую информацию:

- Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц.

Разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" следующую информацию:

- О наличии/ отсутствии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ (с приложением электронного образа документов).

- О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов).

##### Пожелания получателей услуг:

- *Обеспечить бесперебойное наличие питьевой воды и одноразовых стаканов в помещениях организации.*